Versão 1.13

Autorizador Web StarTISS

Portal para Autorização de Procedimentos

Manual de Utilização

Versão 1.13 (Maio/2013)

Tempro Software

Conteúdo

1. CONTATOS

Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou dificuldades na utilização do **Autorizador Web StarTISS**, favor acionar a Central de Atendimento da Tempro através dos seguintes canais:

- **Internet (Chat):** Será utilizado o aplicativo **mySuite**. Clique no botão na parte superior direita do Portal Autorizador ou digite o seguinte link no seu navegador (browser): www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção **Atendimento Online**.

- **Internet (Ticket):** Será utilizado o aplicativo **mySuite**. Clique no botão na parte superior direita do Portal Autorizador ou digite o seguinte link no seu navegador (browser): www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção **Help Desk**. Maiores informações sobre o cadastramento e a utilização do aplicativo **mySuite** podem ser encontradas no capítulo **13** desse manual.

- **Telefone**: (27) 3149-7001 tecle opção 1 e em seguida tecle a opção 2.

Caso uma solicitação não seja autorizada em função de procedimento e/ou especialidade não contratada, o prestador deverá entrar em contato diretamente com o departamento de credenciamento da operadora.

2. REQUISITOS NECESSÁRIOS

2.1. Visualizador de Páginas Web (Browser)

Para melhor visualização do Portal Autorizador, é recomendada a utilização de um dos seguintes browsers:

- **Microsoft Internet Explorer**: Versão7.0 ou superior
- **Mozilla Firefox:** Versão 11.0 ou superior
- **Google Chrome**: Versão 12.0 ou superior

2.2. Link de Acesso à Internet

É possível a utilização de uma conexão em banda larga com a Internet a partir de 300 Kbps.Cabe ressaltar, no entanto, que quanto maior for a velocidade do link de acesso à Internet, melhor será a qualidade de navegação experimentada pelo usuário. Em linhas gerais, uma velocidade de 1 Mbps propicia uma boa performance.

Independentemente da especificação acima, o Portal Autorizador irá funcionar com qualquer tipo de conexão à Internet e com qualquer velocidade de acesso, inclusive com linhas discadas, normalmente limitadas à velocidade máxima de 56 Kbps.

2.3. URL, Login e Senha de Acesso

Para que você possa acessar o Portal Autorizador, é necessário que você tenha recebido da Tempro ou da sua operadora conveniada as seguintes informações: endereço (**URL**) do Portal Autorizador da operadora na Internet, código de usuário (**login**) e **senha** de acesso.

Tanto o login como a senha de acesso podem ser utilizados por vários usuários simultaneamente, desde que todos os usuários encontrem-se no mesmo endereço.

3. ACESSANDO O PORTAL AUTORIZADOR

Conforme o mostrado na **Figura 1**, para acessar o Portal Autorizador da operadora, digite o link **http://autorizadorweb.startiss.com.br** na janela de endereços do seu browser e, em seguida, digite <**ENTER**>.

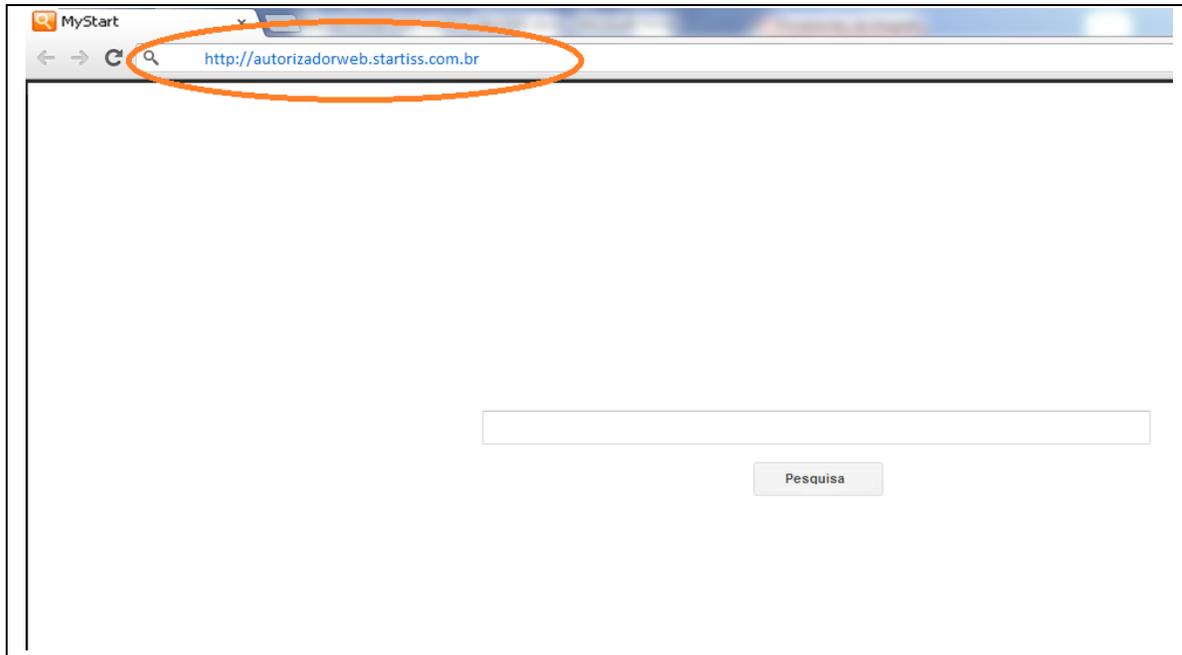



Figura 1 – Digitando o endereço do Portal Autorizador

Algumas versões de browser, antes de acessarem o Portal Autorizador, exibem a mensagem mostrada na **Figura 2**:

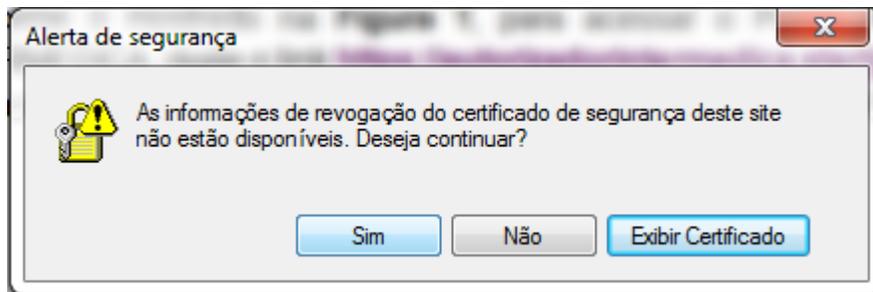



Figura 2 – Mensagem de alerta fornecida por algumas versões de browser

Se você receber essa tela, clique no botão **Sim** e vá para a página inicial do Portal Autorizador.

Será exibida a tela de Login mostrada na **Figura 3**, com o campo **Operadora** já preenchido com o código de registro da operadora na ANS.

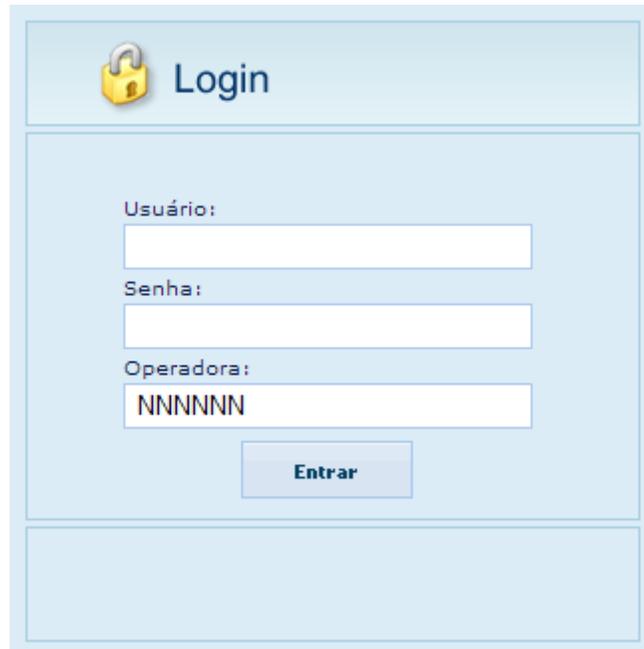



Figura 3 – Tela de Login (NNNNNN é o registro da operadora na ANS)

Para ter acesso ao Portal Autorizador, digite o seu código de usuário (login) no campo **Usuário**, a sua senha de acesso no campo **Senha** e o código de registro da operadora na ANS no campo **Operadora**. A seguir, clique no botão “Entrar”.

DICA: Assim que a tela de Login for exibida pela primeira vez no seu browser, adicione o endereço da página aos seus Favoritos, salvando o atalho com o nome “**Autorizador Web StarTISS**”. Assim, nos seus próximos acessos, bastará selecionar esse atalho com o mouse na sua lista de favoritos.

4. TELA INICIAL

Uma vez que o login e a senha tenham sido digitados corretamente, a tela inicial do Portal Autorizador é exibida, conforme o mostrado na **Figura 4** abaixo.

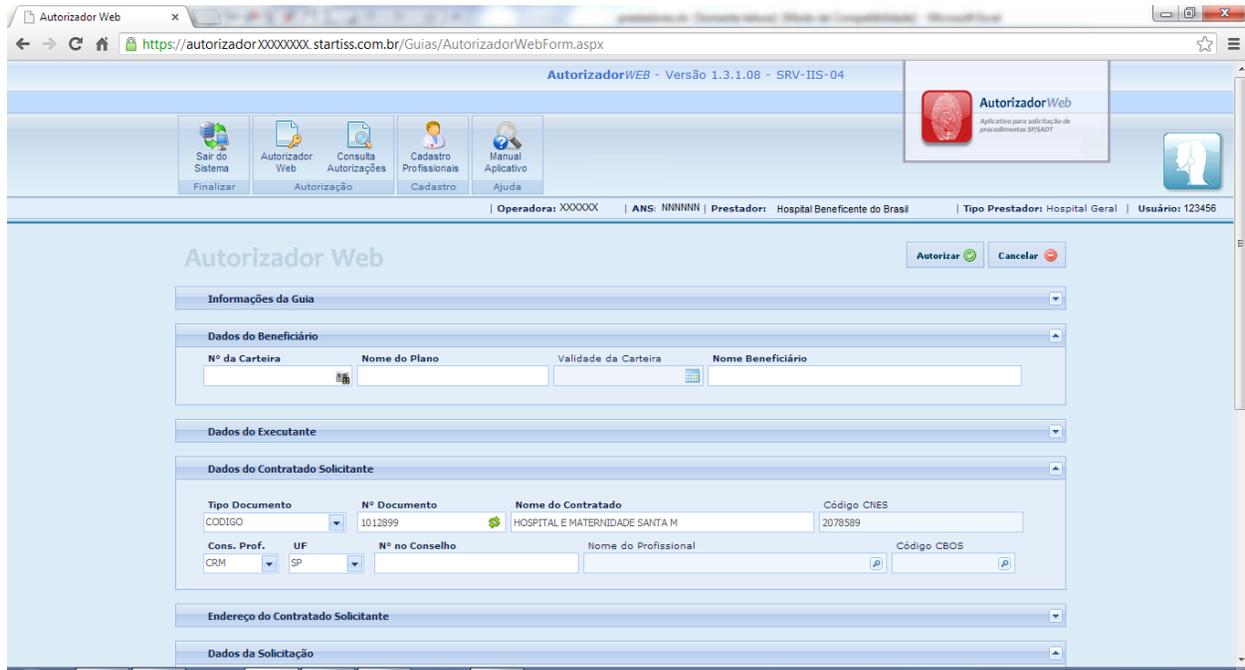



Figura 4 – Tela Inicial do Portal Autorizador

Na tela inicial do Portal Autorizador são exibidos os botões mostrados na **Figura 5** abaixo. A função de cada botão é explicada a seguir.

Figura 5 – Botões disponíveis no Portal Autorizador

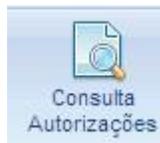
4.1. Botão “Sair do Sistema”

Finaliza a utilização do Portal Autorizador e retorna o usuário à tela de Login.

4.2. Botão “Autorizador Web”

Exibe a tela principal do Portal Autorizador. Essa também é a tela para a qual o usuário é direcionado após ter feito o login no portal.

É nessa tela que o prestador solicitará as autorizações de procedimentos.

4.3. Botão “Consulta Autorizações”

Abre a tela de consulta das autorizações já solicitadas pelo prestador.

4.4. Botão “Cadastro de Profissionais”

Abre a tela de cadastro dos profissionais (corpo clínico) do prestador.

4.5. Botão “Manual Aplicativo”

Este Botão redireciona o usuário para uma nova tela onde é apresentado o manual da ultima versão do Autorizador Web,. O manual pode ser visualizado no próprio browser ou baixado para o computador do usuário.

4.6. Botão “Suporte Técnico”

Acesso à Central de Atendimento ao Cliente da Tempro.

Abre uma página web específica,através da qual o prestador pode solicitar suporte técnico ou esclarecer dúvidas a respeito da utilização do Portal Autorizador.

5. CADASTRANDO PROFISSIONAIS

Clique no botão **(Cadastro Profissionais)** para efetuar o cadastramento do seu corpo clínico. Será exibida a tela mostrada na **Figura 6** abaixo.

Figura 6 – Painel para cadastramento de novos profissionais

Nessa tela, os botões e podem ser utilizados respectivamente para excluir ou alterar os dados de um profissional cadastrado.

Para pesquisar os profissionais já cadastrados, basta clicar no botão (lupa) ao lado do campo Conteúdo. A pesquisa permite buscas baseadas nos seguintes atributos do profissional: nome, no. de registro no conselho profissional, CPF e código CBOS das especialidades associadas ao profissional no Portal Autorizador.

Para inserir um novo profissional, clique no botão Inserir e preencha os campos mostrados na **Figura 7**.

Figura 7 – Painel para cadastramento de novos profissionais

Observações importantes sobre o cadastramento de profissionais

- Prestadores do tipo **Laboratório** NÃO devem cadastrar profissionais no Portal Autorizador.

- Prestadores do tipo **Consultório** (que realizam consultas eletivas) devem cadastrar TODOS os profissionais do seu corpo clínico que tenham sido registrados na operadora

- Prestadores do tipo **Hospital** devem cadastrar apenas um profissional (por exemplo, o diretor médico do hospital) ou alguns profissionais (por exemplo, os médicos de plantão responsáveis por cada especialidade de urgência no hospital).

- No caso de profissionais que atuam em mais de uma especialidade, deve ser feito um cadastro do profissional para cada especialidade exercida.

- É obrigatório o preenchimento do campo **Código CBOS** no processo de cadastramento de profissionais no Portal Autorizador.

- Apesar de aconselhável, NÃO é obrigatório o preenchimento do campo **CPF** no processo de cadastramento de profissionais no Portal Autorizador.

6. SOLICITANDO AUTORIZAÇÕES

A tela mostrada na **Figura 8** é a tela do Autorizador Web, que é apresentada ao usuário logo após o login ter sido efetuado.

Caso não esteja nessa tela, basta pressionar o botão **Autorizador Web** para exibi-la e iniciar uma nova solicitação de autorização.

Figura 8 - Tela Autorizador Web

Como pode ser observado, a tela **Autorizador Web** é organizada em agrupamentos de campos (também chamados de **Painéis**), que podem estar abertos (visíveis) ou fechados (assinalados na listagem abaixo com um asterisco).

A tela Autorizador Web tem sua base na guia TISS. Dessa forma, os campos visíveis constantes na mesma deverão ser cuidadosamente preenchidos. Os demais campos podem ser visualizados clicando-se na seta localizada na extremidade direita da barra de cabeçalho de cada painel.

Os seguintes painéis compõe a tela do Autorizador Web:

- **Painel Informações da Guia ***
- **Painel Dados do Beneficiário**
- **Painel Dados do Executante ***
- **Painel Dados do Contratado Solicitante**
- **Painel Endereço do Contratado Solicitante ***
- **Painel Dados da Solicitação**
- **Painel Diagnóstico ***
- **Painel Procedimentos**
- **Painel Observação ***

6.1. Painel "Informações da Guia"

Esse painel é mostrado na **Figura 9**.

Embora os campos **Registro ANS**, **Data de Emissão** e **No. Guia Solicitação** desse painel sejam obrigatórios, os mesmos permanecem ocultos, pois são automaticamente preenchidos pelo Portal Autorizador na abertura da autorização.

O campo **No. Guia Principal** é opcional.

Figura 9 – Painel Informações da Guia

6.2. Painel “Dados do Beneficiário”

Nesse painel, mostrado na **Figura 10**, o campo **No. da Carteira** é obrigatório e deve ser preenchido digitando-se o no. da carteira do beneficiário ou utilizando-se um leitor de cartões magnéticos.

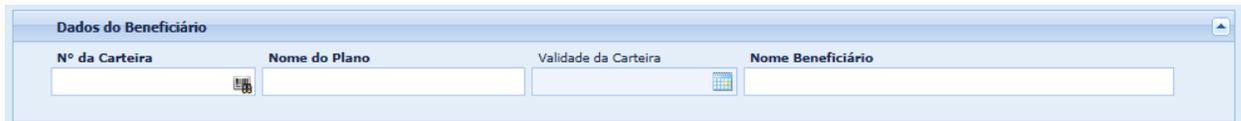



Figura 10– Painel Dados do Beneficiário

6.2.1. Digitação do No. da Carteira

Localize , na frente ou no verso da carteira, o número de registro do beneficiário na operadora e o digite no campo **No. da Carteira**, incluindo eventuais zeros à esquerda. Vale ressaltar que, em função da TISS, devem ser digitados, no máximo, 20 algarismos, sem pontos, traços ou espaços em branco entre os algarismos.

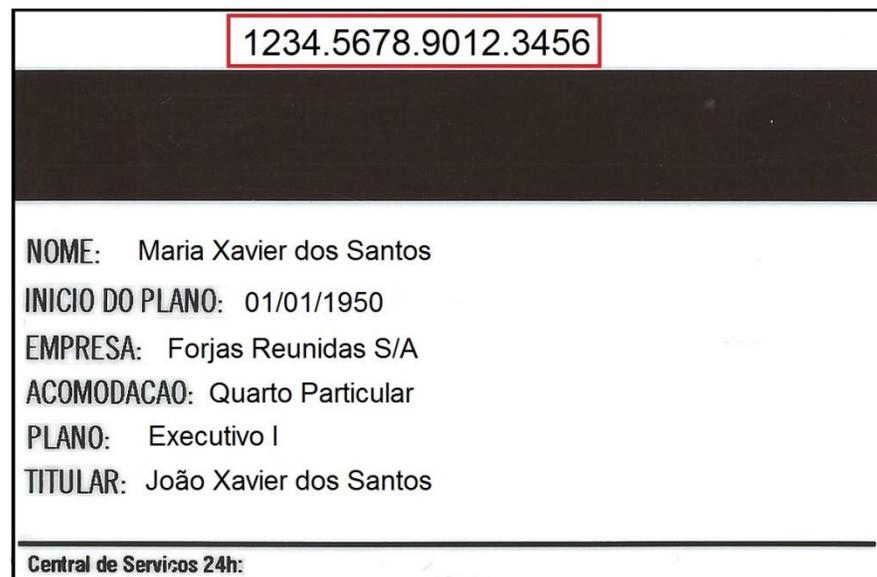



Figura 11– Exemplo com o número da carteira do beneficiário em destaque

Após a digitação dos dígitos supracitados, deve-se teclar a tecla <**TAB**> para mover o cursor para o campo seguinte.

6.2.2. Utilização de um Leitor de Cartões Magnéticos

Caso possua um leitor de cartões magnéticos compatível com a tarja magnética da carteira da operadora, o usuário poderá clicar no ícone (que se encontra no canto direito do campo **No. da Carteira**) para efetuar a leitura do no. da carteira do beneficiário.

Será, então, aberta a tela mostrada na **Figura 12** e, ao se passar o cartão pelo leitor, o preenchimento dos números será feito de forma automática.

Ao final do preenchimento, a tela abaixo será automaticamente fechada, sendo o cursor automaticamente movido para o próximo campo da tela de autorização, razão pela qual não é necessária, nesse caso, a digitação da tecla <**TAB**>.

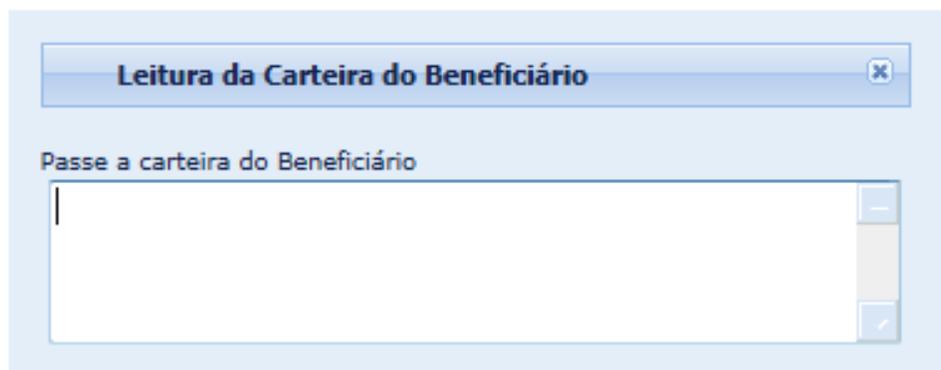



Figura 12 – Tela de leitura da carteira do beneficiário

Independentemente da forma de preenchimento do campo **No. da Carteira**, sempre que o número inserido nesse campo for localizado na base de dados do Portal Autorizador, os campos **Nome do Plano** e **Nome do Beneficiário** serão automaticamente preenchidos.

Caso o no. da carteira de um beneficiário não seja encontrado no banco de dados do Portal Autorizador, será exibida para o prestador executante a seguinte mensagem: "**Não foi possível validar a elegibilidade do beneficiário. O número da carteira informado (XXXXXXXX) não foi localizado no banco de dados. O beneficiário deve entrar em contato com a operadora**".

O campo **Validade da carteira** é opcional e não precisa ser preenchido.

6.3. Painel “Dados do Executante”

Com exceção do campo **Código CNES** (cujo preenchimento é opcional), todos os demais campos (**Tipo Documento**, **No. Documento** e **Nome do Executante**) são preenchidos automaticamente pelo Portal Autorizador, conforme o mostrado na **Figura 13** abaixo.

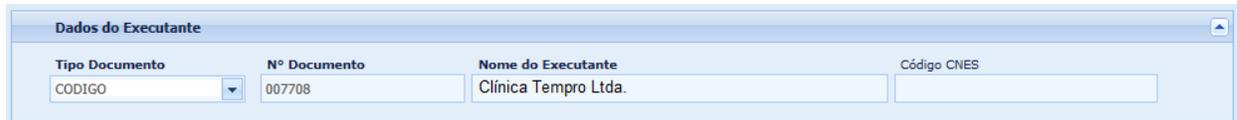



Figura 13 – Painel Dados do Executante

6.4. Painel “Dados do Contratado Solicitante”

Na **Figura 14** abaixo, são apresentados os campos do painel **Dados do Contratado Solicitante**.

Figura 14 – Painel Dados do Contratado Solicitante

Para preenchimento dos campos desse painel, o primeiro passo é identificar o tipo de prestação de serviço contratado pela operadora.

De forma geral, os principais tipos de contratos junto às operadoras são:

- **Consultório ou Centro Clínico:** Prestadores que realizam consultas e, eventualmente, alguns exames;
- **Laboratórios:** Prestadores que realizam exames auxiliares, diagnósticos e terapias (SADT);
- **Hospitais:** Prestadores que realizam consultas em Ambulatório, Pronto Atendimento ou Pronto Socorro.

DICA: Consultórios e centros clínicos que possuam autorização da operadora para também executarem procedimentos deverão solicitar primeiro a autorização de consulta. Se necessário, solicitar a autorização de procedimentos após a consulta ter sido realizada.

6.4.1. Clínicas

Os seguintes campos são preenchidos automaticamente pelo Portal Autorizador: **Tipo Documento**, **No. Documento** e **Nome do Contratado**.

O campo **CNES** é de preenchimento opcional.

Os seguintes campos deverão ser preenchidos obrigatoriamente pelo prestador: **Cons. Prof.**, **UF**, **No. do Conselho**, **Nome do Profissional** e **Código CBOS**.

No entanto, caso o corpo clínico já esteja cadastrado, não haverá a necessidade do preenchimento manual desses campos. Os mesmos poderão ser preenchidos automaticamente, bastando:

a) Que o prestador clique no ícone (lupa) que se encontra na extremidade direita do campo **Nome do Profissional** e selecione o profissional que executará a consulta; ou,
b) Que o prestador informe o CRM do profissional que executará a consulta, seguido da tecla <**TAB**>.

Em ambos os casos supracitados, os campos **Cons. Prof.**, **UF**, **No. do Conselho**, **Nome do Profissional** e **Código CBOS** serão automaticamente preenchidos pelo Portal Autorizador.

6.4.2. Hospitais

Todos os campos serão preenchidos automaticamente. Para isso deverá ser definido e cadastrado previamente o profissional responsável pelo atendimento (diretor do hospital ou chefe do plantão, por exemplo), conforme o descrito no item **5** desse manual.

6.4.3. Laboratórios

São campos de preenchimento obrigatório para estes prestadores: **Tipo documento**, **Nº documento**, **Nome do contratado** (se houver) e **Nº no Conselho** (CRM).

No campo **Tipo Documento** deverá ser selecionada uma das seguintes opções:

a) **Opção Conselho:** inserir esta opção, quando o paciente for encaminhado por um médico particular ou se na guia de solicitação dos exames esse campo estiver em branco.

Nesse caso, preencha os campos desse painel com base na guia SP/SADT emitida pelo prestador solicitante da seguinte forma:

- **Número do Documento:** Corresponde ao código do prestador na operadora.
- **Nome do Contratado:** Nome do prestador solicitante.
- **Número no Conselho:** Nº de registro do prestador solicitante no Conselho Profissional da sua categoria.
- **Código CBOS:** Especialidade do prestador solicitante segundo o Código Brasileiro de Ocupações**.**

b) **Opção Código:** inserir esta opção quando na guia de solicitação constar a descrição Código.

Nesse caso, preencha com os dados do prestador solicitante os campos **Cons.Prof.**, **UF** e **Número no Conselho**, seguido da tecla <**TAB**>.

Após o preenchimento desses campos, será feita uma busca automática na base de dados do Portal Autorizador.

Caso o profissional em questão seja localizado, o campo **Nome do Profissional** será preenchido automaticamente. No entanto, caso o profissional em questão NÃO seja localizado, esse campo deverá ser preenchido manualmente pelo atendente.

Em ambos os casos, se o código CBOS do Profissional Solicitante for conhecido, deverá ser digitado (com os pontos) no campo **Código CBOS**. Caso o código CBOS do Profissional Solicitante NÃO seja conhecido, esse campo deverá ser deixado em branco.

6.5. Painel “Endereço do Contratado Solicitante”

Os campos desse painel (**Tipo Logradouro**, **Logradouro**, **Complemento**, **Município**, **Número**, **Código IBGE**, **CEP** e **UF**), mostrado **na Figura 15**, são de preenchimento opcional.

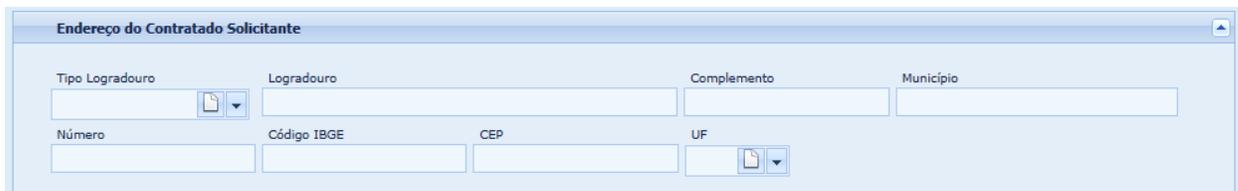



Figura 15 – Painel Endereço do Contratado Solicitante

6.6. Painel “Dados da Solicitação”

Os campos desse painel são mostrados na **Figura 16**. O campo **Data/Hora da Solicitação** é obrigatório e preenchido automaticamente pelo Portal Autorizador.

O campo **Caráter da Solicitação** também é obrigatório, sendo, no entanto, preenchido automaticamente pelo Portal Autorizador com os seguintes valores (que podem ser alterados):

- Prestadores tipo Clínica ou Laboratório: **Eletiva**
- Prestadores tipo Hospital:**Urgência/Emergência**

O campo **Indicação Clínica** é de preenchimento opcional.

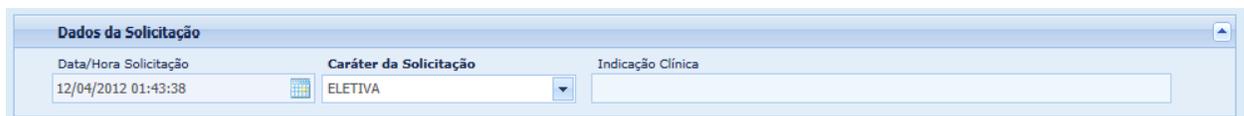



Figura 16 – Painel Dados da Solicitação

6.7. Painel “Diagnóstico”

Todos os campos desse painel (**Código Diagnóstico**, **Tabela** e **Descrição**), mostrado na **Figura 17**, são de preenchimento opcional.

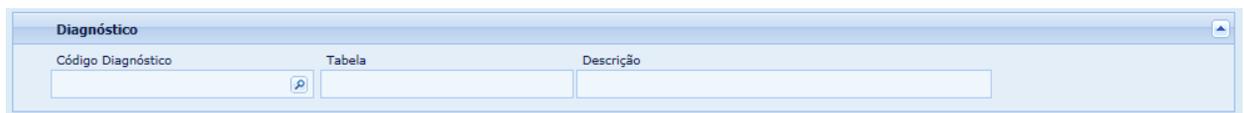



Figura 17 – Painel Diagnóstico

6.8. Painel “Procedimentos”

É através desse painel, mostrado na **Figura 18**, que são selecionados os procedimentos para os quais se quer solicitar a autorização.

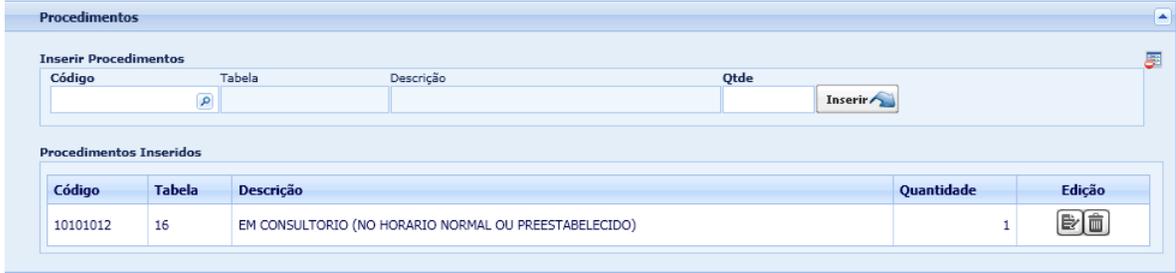



Figura 18 – Painel Procedimentos

Como se pode perceber, os campos desse painel estão divididos em duas áreas: **Inserir Procedimentos** e **Procedimentos Inseridos**.

A área **Inserir Procedimentos** permite que o prestador e selecione os procedimentos para os quais deseja solicitar autorização.

No entanto, para que a autorização dos procedimentos selecionados na área **Inserir Procedimentos** seja realmente solicitada, é necessário que esses procedimentos sejam transferidos, um a um, para a área **Procedimentos Inseridos** clicando-se no botão Inserir.

6.8.1. Pesquisando Procedimentos

Os campos na área **Inserir Procedimentos** possibilitam a pesquisa dos procedimentos contratados pela operadora de duas formas:

6.8.1.1. Pesquisa pelo Código do Procedimento

Ao se digitar um código do procedimento seguido da tecla <**TAB**> é feita uma pesquisa automática no rol de procedimentos da TUSS.

- Caso o procedimento seja encontrado, os campos **Tabela** e **Descrição** serão automaticamente preenchidos.
- Caso o procedimento não seja encontrado, o campo **Tabela** é preenchido com um valor padrão (**16**) e o campo **Descrição** é preenchido com a mensagem "PROC. INVÁLIDO / NÃO LIBERADO PARA O AUTORIZADOR".
- Em ambos os casos, o campo **Qtde** (Quantidade) será preenchido automaticamente com o valor **1 (um)**, podendo esse valor, no entanto, ser alterado pelo atendente.

6.8.1.2. <u>Pesquisa no Cadastro de Procedimentos TUSS</u>

O prestador poderá pesquisar manualmente um determinado procedimento no rol de procedimentos da TUSS, sendo que tal pesquisa feita da seguinte forma:

- Clique no botão (lupa), à direita do campo **Código**;
- Será aberta a tela mostrada na **Figura 19**;
- No campo **Tipo pesquisa**, selecione uma das seguintes opções: **Código** ou **Descrição**.
- No campo **Condição**, selecione a opção **Contendo**.
- No campo **Conteúdo**, digite a informação a ser pesquisada de acordo com a opção feita no campo **Tipo pesquisa**.
- Para iniciar a pesquisa, clique no botão (lupa) à direita do campo **Conteúdo**.

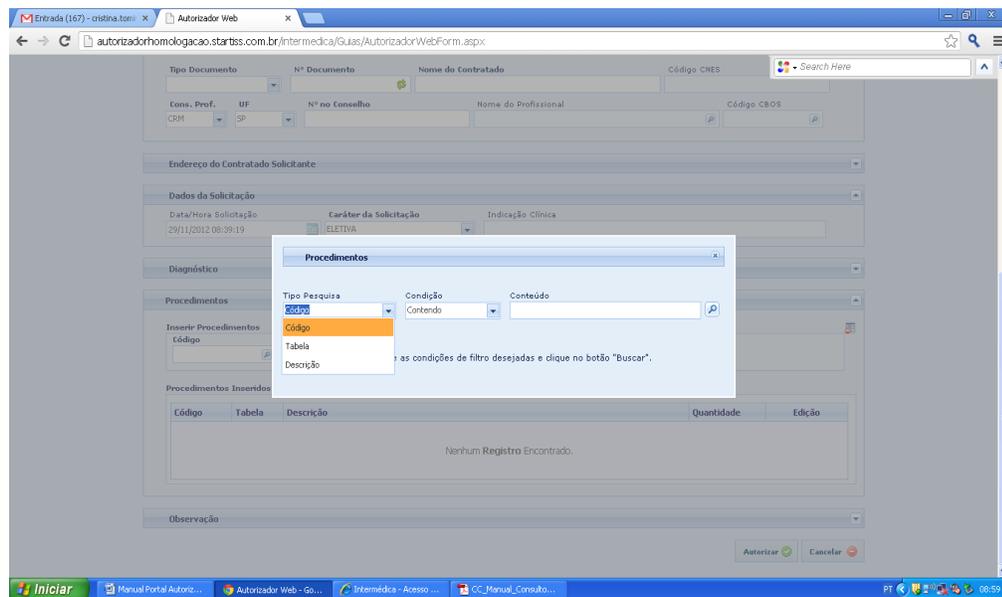



Figura 19 – Tela para pesquisa manual de procedimentos

Caso o procedimento seja encontrado, selecione-o. Automaticamente, os campos **Tabela**, **Descrição** e **Qtde** (Quantidade) serão preenchidos, sendo este último com o valor 1 (um).

DICA: Caso você queira verificar a lista de todos os procedimentos previstos na TUSS, ao visualizar a tela da **Figura 19**, clique no botão deixando o campo **Conteúdo** em branco.

6.8.2. Inserindo Procedimentos

Qualquer que tenha sido o método de pesquisa utilizado, ao se clicar no botão Inserir, o procedimento selecionado será copiado para a área **Procedimentos Inseridos**.

As operações de pesquisa, seleção e inserção de procedimentos devem ser repetidas até que todos os procedimentos que se deseja solicitar autorização tenham sido inseridos na área **Procedimentos Inseridos**, observando-se o limite máximo de 8 (oito) procedimentos por solicitação.

6.8.3. Editando Procedimentos

Caso o prestador queira alterar o código ou a quantidade a ser autorizada de um procedimento já inserido na área **Procedimentos Inseridos** poderá utilizar o botão para tal finalidade.

Esse botão, mostrado em destaque na **Figura 20**, pode ser localizado no final da linha do procedimento que se deseja editar.

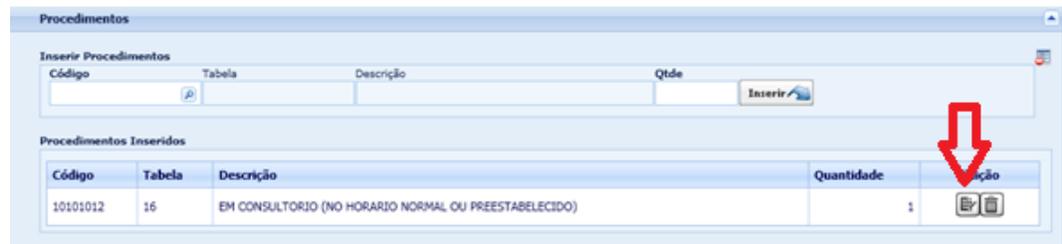



Figura 20 – Botão "Editar Procedimento"

6.8.4. Excluindo Procedimentos

Caso o prestador queira excluir um procedimento já inserido na área **Procedimentos Inseridos** poderá utilizar o botão para tal finalidade.

Esse botão, mostrado em destaque na **Figura 21**, pode ser localizado no final da linha do procedimento que se deseja excluir.

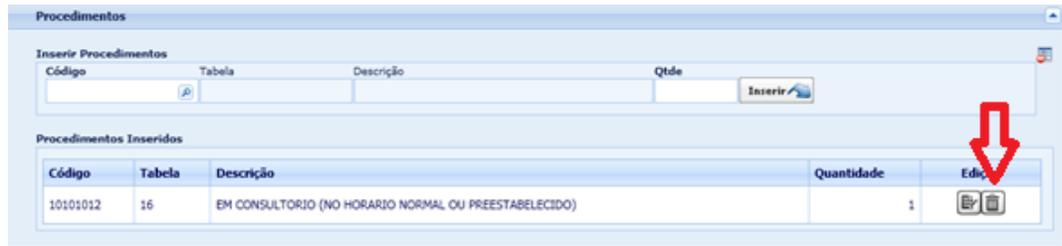



Figura 21 – Botão "Excluir Procedimento"

O botão é utilizado para excluir, de uma só vez, todos os procedimentos inseridos na área **Procedimentos Inseridos** sem que isso implique na perda dos demais dados já inseridos anteriormente nos demais campos. A localização desse botão é mostrada na **Figura 22**.

Figura 22 – Botão "Excluir Todos os Procedimentos"

6.8.5. Enviando a Solicitação de Autorização

Uma vez finalizada a inserção de todos os procedimentos desejados na área **Procedimentos Inseridos**, bastará que seja clicado o botão

para que a solicitação seja submetida ao Portal Autorizador.

6.8.6. Desistindo da Solicitação de Autorização

Caso o prestador desista de solicitar a autorização dos procedimentos já selecionados e inseridos na área **Procedimentos Inseridos** (ou seja, antes da solicitação ter sido enviada ao Portal Autorizador), bastará clicar no botão Cancelar para que todas as informações inseridas na guia sejam apagadas.

6.9. Painel “Observação”

Esse painel, mostrado **na Figura 20**, só possui um campo (**Observação**), cujo preenchimento é opcional.

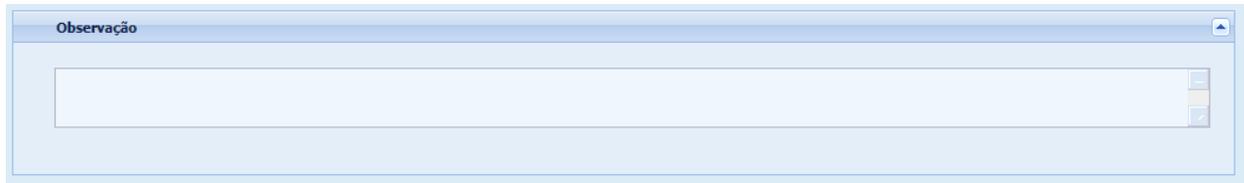



Figura 20 – Painel Observação

7. RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES DE AUTORIZAÇÃO

Cada solicitação de autorizador submetida ao Portal Autorizador poderá ter uma das três seguintes respostas: **Autorizada**, **Autorizada Parcialmente** ou **Não Autorizada**.

Cada uma dessas respostas é descrita adiante com maiores detalhes.

7.1. Solicitação Autorizada

Uma solicitação de autorização é considerada autorizada quando **TODOS** os procedimentos inseridos na mesma tiverem sido autorizados.

A **Figura 21** mostra uma solicitação com o status de Autorizada.

Figura 21 – Solicitação de Autorização AUTORIZADA

Se preenchidos, o conteúdo dos campos **Senha**, (Data da) **Autorização** e **Validade** (da senha) deverão constar na guia eletrônica de faturamento TISS que será encaminhada à operadora quando da cobrança dos procedimentos autorizados.

Caso exista, o conteúdo do campo **No. Fat. Operadora** (em destaque na figura acima) deverá ser inserido no Campo 2 da guia eletrônica de faturamento TISS que será encaminhada à operadora.

Sempre que, em resposta a uma solicitação de autorização, houver pelo menos um procedimento autorizado, surgirão na parte superior direita da tela dois botões, cuja finalidade será detalhada mais adiante nesse manual.

Quando estiver sendo solicitada a autorização de uma CONSULTA ELETIVA, serão mostrados os botões Cancelar Guia e Guia de Consulta.

Quando estiver sendo solicitada a autorização de outros procedimentos, serão mostrados os botões Cancelar Guia e Guia de SADT.

7.2. Solicitação Parcialmente Autorizada

Como o próprio nome sugere, uma solicitação de autorização é considerada parcialmente autorizada quando, entre os procedimentos inseridos na mesma, pelo menos um tiver sido autorizado **E** pelo menos um não tiver sido autorizado.

A **Figura 22** mostra uma solicitação com o status de Parcialmente Autorizada.

Autorizado	Código	Tabela	Procedimento	Qtd. Solicitada	Qtd. Autorizada	Observação
✓	40302040	16	GLICOSE	1	1	
⚠	40302750	16	PERFIL LIPIDICO / LIPIDOGRAMA (LIPIDIOS TOTAIS- COLESTEROL-	1	0	
✓	40316491	16	T4 LIVRE	1	1	
✓	40316521	16	TIREOESTIMULANTE HORMONIO (TSH)	1	1	

Figura 22 – Solicitação de Autorização PARCIALMENTE AUTORIZADA

A figura acima mostra uma solicitação de quatro procedimentos, onde três procedimentos foram autorizados e um procedimento não foi autorizado.

Cabe ressaltar que todas as observações feitas anteriormente a respeito do conteúdo dos campos **Senha**, (Data da) **Autorização**, **Validade** (da senha) e **No. Fat. Operadora** (que deverão ser copiados para a guia de faturamento eletrônico TISS quando da cobrança dos procedimentos autorizados), bem como a respeito dos botões mostrados na parte superior direita da tela também são válidas para os procedimentos autorizados nas solicitações parcialmente autorizadas.

7.3. Solicitação Não Autorizada

Uma solicitação de autorização é considerada não autorizada quando **TODOS** os procedimentos inseridos na mesma não tiverem sido autorizados. A **Figura 23** mostra uma solicitação com o status de Não Autorizada.

Figura 23 – Solicitação de Autorização NÃO AUTORIZADA

Conforme pode se observado acima, uma solicitação de autorização pode ser não autorizada por motivos relacionados à própria guia ou por motivos relacionados aos procedimentos solicitados.

Vale notar que, como nenhum procedimento foi autorizado, os botões na parte superior direita da tela não são mais exibidos.

8. IMPRIMINDO GUIAS DE FATURAMENTO

Caso uma solicitação autorização seja AUTORIZADA ou PARCIALMENTE AUTORIZADA, será possível ao prestador imprimir uma guia de faturamento parcialmente preenchida com os dados disponíveis quando da solicitação de autorização, inclusive com o no. da guia de faturamento fornecido pela operadora.

Dessa forma, o prestador poderá fazer circular essa guia nas suas instalações, preenchendo-a com os dados referentes à execução dos procedimentos autorizados e encaminhando-a posteriormente ao seu setor de faturamento.

Caso possua um sistema de gestão compatível com a TISS, o prestador poderá optar por:

- Copiar e colar o conteúdo dos campos mencionados nos itens **7.1** e **7.2** desse manual para o seu sistema de gestão e, através desse último, imprimir a guia de faturamento TISS apropriada; ou,

- Integrar diretamente o seu sistema de gestão com o serviço StarTISS Autorizador, através dos webservices previstos na TISS. Dessa forma, a solicitação de autorização poderá ser feita através do próprio sistema de gestão do prestador, que também imprimirá a guia de faturamento TISS em questão.

No entanto, salvo orientação em contrário das operadoras, qualquer que seja a forma utilizada para se obter a autorização e para se imprimir a guia de faturamento apropriada, o prestador deverá sempre colher a assinatura do beneficiário e do profissional executante na referida guia, uma vez que o envio das guias físicas ainda é exigido pela grande maioria das operadoras.

8.1. Guia de Faturamento de Consulta

Os prestadores que cobram a execução de seus procedimentos através de guias de faturamento de Consulta, ao terem suas solicitações autorizadas, verão o botão [Guia de Consulta] ser habilitado na parte superior direita da tela que mostra os resultados da autorização.

Clicando-se nesse botão, será gerada automaticamente pelo Portal Autorizador uma guia de faturamento de Consulta, conforme o mostrado na **Figura 24**.

Guia de Consulta

Intermédica

Nº: 26698237

Registro ANS / CNPJ	Data Emissão
359017	25/05/2012

Dados Beneficiário

Número da Carteira	Plano	Validade da Carteira
8172000000000001593	MAX 350 E	

Nome	Número Cartão Nacional de Saúde
JESUS LOPES	

Dados do Contratado

Código/CNPJ/CPF	Nome Contratado	Código CNES
1720	SAUDE LTDA	

Logradouro - Número - Complemento	Municipio	UF	Código IBGE	CEP
	SAO PAULO	SP	0000000	00000000

Nome do Profissional Executante	Conselho Profissional	Número Conselho	UF	Cód.CBOs
DR LEAO	CRM	9399193991	SP	2231.17

Hipótese Diagnóstica

Tipo Doença	Tempo Doença	Indicação de Acidente
[ ] A-Aguda C-Crônica	[ ][ ] A-Anos M-Meses D-Dias	[ ] 0-Acidente ou doença relacionada ao trabalho 1-Trânsito 2-Outros

CID Principal	CID (2)	CID (3)	CID (4)

Dados do Atendimento/ Procedimento Realizado

Data Atendimento	Código Tabela	Cod. Procedimento	Descrição Procedimento
25/05/2012	16	10101012	EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL OU PREESTABELECIDO)

Tipo de Consulta	Tipo de Saída
[ ] 1-Primeira 2-Seguimento 3-Pré-Natal	[ ] 1-Retorno 2-Retorno SADT 3-Referência 4-Internação 5-Alta

Observação

Data e Assinatura do Médico	Data e Assinatura do Beneficiário ou Responsável
___/___/_____	___/___/_____

Figura 24 – Guia de Faturamento de Consulta gerada pelo Portal Autorizador

8.2. Guia de Faturamento de SP/SADT

Os prestadores que cobram a execução de seus procedimentos da operadora através de guias de faturamento de SP/SADT, ao terem suas solicitações autorizadas, verão o botão Guia de SADT ser habilitado na parte superior direita da tela que mostra os resultados da autorização.

Clicando-se nesse botão, será gerada automaticamente pelo Portal Autorizador uma guia de faturamento de SP/SADT, conforme o mostrado na **Figura 25** abaixo.

Intermédica

Guia de Serviço Profissional/Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SP/SADT

Nº: 14602007

Registro ANS / CNPJ	Nº Guia Principal	Data da Autorização	Senha	Data Validade da Senha	Data de Emissão da Guia
359017		04/05/2012		03/06/2012	04/05/2012

Dados do Beneficiário

Número da Carteira	Plano	Validade da Carteira	Nome Beneficiário	Cartão Nacional Saúde
99979700000000000000	67		MIGUEL	

Dados do Contratado Solicitante

Tipo Documento / Número Documento	Nome do Contratado	Código CNES
CODIGO 7970	HOSP MARIA CELESTINA	

Nome do Profissional Solicitante	Conselho Profissional	Número no Conselho	UF	Código CBOS
João Santos	CRM	123456123456	SP	2231.15

Dados da Solicitação/Procedimentos e Exames Solicitados

Data/Hora da Solicitação	Caráter da Solicitação	CID 10	Indicação Clínica
04/05/2012 12:56	U E-Eletiva U-Urgência/Emergência		

Dados do Contratado Executante

Tp Doc/Num	Nome do Contratado	Logradouro - Num - Complemento	Município	UF	Cód IBGE	CEP	Cód CNES
CODIGO 7970	HOSP MARIA CELESTINA		SAO PAULO	SP	0000000		2078619

Tp Doc/Num Executante	Nome Profissional Executante/Complementar	Conselho Profissional	Número no Conselho	UF	Cód CBOS	Grau Participação

Dados do Atendimento

Tipo Atendimento	Indicação de Acidente	Tipo de Saída
[ ] 01-Remoção 02-Pequena Cirurgia 03-Terapias 04-Consulta 05-Exame 06-Atendimento Domiciliar 07-SADT Internado 08-Quimioterapia 09-Radioterapia 10-TRS-Terapia Renal Substitutiva	[ ] 0-Acidente ou doença relacionada ao trabalho 1-Trânsito 2-Outros	[ ] 1-Retorno 2-Retorno SADT 3-Referência 4-Internação 5-Alta 6-Óbito

Consulta Referência

Tipo de Doença	Tempo de Doença
[ ] A-Aguda C-Crônica	[ ]-[ ] A-Anos M-Meses D-Dias

Procedimentos e Exames Realizados

Data Proc.	Hora Inicial	Hora Final	Tabela	Cód. Proc. Descrição	Qtde.	Via	Tec.	% Red./Acresc.	Valor Unitário	Valor Total
__/__/____			16	40807070 TOMOGRAFIA RENAL SEM CONTRASTE	1,00					

Data e Assinatura de Procedimentos em Série

1 - __/__/____ ____________	3 - __/__/____ ____________	5 - __/__/____ ____________	7 - __/__/____ ____________	9 - __/__/____ ____________
2 - __/__/____ ____________	4 - __/__/____ ____________	6 - __/__/____ ____________	8 - __/__/____ ____________	10 - __/__/____ ____________

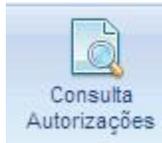
Observação

Total Procedimentos	Total Taxas e Aluguéis	Total Materiais	Total Medicamentos	Total Diárias	Total Gases Medicinais	Total Geral da Guia

Data e Assinatura do Solicitante	Data e Assinatura do Responsável pela Autorização	Data e Assinatura Beneficiário	Data e Assinatura Profissional Exec.
__/__/____	__/__/____	__/__/____	__/__/____

Figura 25 – Guia de Faturamento de SP/SADT gerada pelo Portal Autorizador

9. CONSULTANDO AUTORIZAÇÕES

Para consultar o resultado de solicitações de autorizações feitas anteriormente, na página principal do Portal Autorizador, clique no botão **Consultar Autorizações**.

Na tela de consulta de autorizações é possível se especificar o período que se deseja pesquisar, bem como o status da referida solicitação: **SIM** (autorizada), **NÃO** (não autorizada), **CANCELADA** ou **TODOS**.

Finalizada a escolha desses parâmetros, clica-se no ícone e a pesquisa é executada pelo Portal Autorizador, sendo, ao final da mesma, mostrada uma tela como a da **Figura 26** abaixo.

Status	Senha	Data Autorização	Solicitante	Nº Guia Fat. Operadora	Nº Guia Solicitação	Nome Beneficiário	Nº Carteira	Detalhar
	775782	04/06/2012 07:25	WELLINTON FERREIRA		32543	ROSA SANTOS	7457000000000000000	
		02/06/2012 10:41	VINICIUS DUARTE		31507	MARCUS SOUZA	7501010000000000000	
	774547	02/06/2012 10:39	VINICIUS DUARTE		31505	MARCUS SOUZA	7501010000000000000	
	774512	02/06/2012 10:19	MUNIQUE REAL		31479	BEATRIZ OLIVEIRA	7227420000000000000	
	774485	02/06/2012 10:02	ANA OLIVEIRA		31457	ANA PAULA SANTOS	7781010000000000000	

Figura 26 – Resultado de uma pesquisa por solicitações fornecidas anteriormente

Para observar os detalhes de uma das solicitações mostradas na tela de Consulta de Autorizações, basta que se clique no ícone (campo **Detalhar**) na linha onde se encontra a solicitação que se deseja investigar.

Uma vez aberta, a solicitação desejada, será visualizada a tela de resposta mostrada ao prestador quando da resposta da referida solicitação, podendo, inclusive, ser impressa uma nova guia de faturamento (caso a solicitação tenha sido, ao menos, parcialmente autorizada).

10. CANCELANDO AUTORIZAÇÕES

No caso de desistência por parte do beneficiário da realização de um determinado procedimento que já foi autorizado pela operadora, é necessário o cancelamento da referida autorização pelo Prestador Executante.

O primeiro passo para se cancelar uma solicitação já autorizada é localizar a referida solicitação, utilizando, para tal, a tela de Consulta de Autorizações, cuja utilização foi descrita no item **9** desse manual.

Uma vez localizada a autorização desejada, deve-se clicar no ícone (campo **Detalhar**) posicionado na linha da mesma para abrir a tela mostrada quando do envio da solicitação de autorização original.

Ao ser mostrada a tela com a autorização, clicar no botão Cancelar Guia. Será mostrada a tela da **Figura 27**, solicitando que seja registrado o motivo do cancelamento da autorização.

Figura 27 – Cancelamento de uma autorização já concedida anteriormente

Após informar a justificativa, clique novamente no botão Cancelar Guia para que a autorização em questão seja cancelada em definitivo.

Cabe ressaltar que o cancelamento de uma autorização cancelará TODOS os procedimentos autorizados na solicitação em questão.

Caso seja necessário cancelar apenas alguns procedimentos e manter outros, é necessário que seja feita uma nova solicitação de autorização contendo apenas os procedimentos que se deseja manter, ou seja, que se deseja executar na ocasião.

11. APRESENTAÇÃO DO FATURAMENTO ELETRÔNICO

11.1. Operadoras que contrataram da Tempro o serviço StarTISS Faturamento

No caso das operadoras que tenham contratado da Tempro Software o serviço StarTISS Faturamento, os prestadores usuários do Portal Autorizador terão à sua disposição as seguintes opções para o envio do seu faturamento eletrônico:

- **Aplicativo AP_Conta Web:** Esse aplicativo web, que estará disponível para os prestadores dentro do **Portal StarTISS**, possibilitará a geração do faturamento eletrônico dos prestadores de forma extremamente produtiva, uma vez que o mesmo permite a importação das autorizações realizadas no Portal Autorizador. Após a importação, bastam alguns poucos passos para que os lotes de faturamento sejam gerados e enviados à operadora. Adicionalmente, nos casos onde não houver uma autorização eletrônica a ser importada, esse aplicativo permite ainda que as guias de faturamento de **Consulta**, **SP/SADT** e **Honorário Individual** sejam inteiramente digitadas pelo prestador.
- **Portal de Upload de Arquivos XML:** Esse portal, que também estará disponível no **Portal StarTISS** permite a recepção do faturamento eletrônico de prestadores que utilizem softwares de gestão (ou de digitação) capazes de gerar os arquivos XML TISS de faturamento.
- **Webservice TISS de Faturamento:** Permite a recepção do faturamento eletrônico de prestadores que utilizem softwares de gestão (ou de digitação) capazes de capazes de consumir o Webservice TISS de faturamento (**LoteGuias**).

11.2. Operadoras que não contrataram da Tempro o serviço StarTISS Faturamento

No caso das operadoras que contrataram o serviço StarTISS Autorizador, mas não contrataram o serviço StarTISS Faturamento, não é possível a importação pelos prestadores dos dados referentes aos procedimentos autorizados. Nesse caso, o prestador deve ser manter o seu processo atual de apresentação do faturamento eletrônico para essas operadoras.

12. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO FÍSICA

Tendo em vista as particularidades de cada operadora no que se refere à forma de apresentação das guias físicas de faturamento assinadas pelos beneficiários, solicitamos que o setor de credenciamento de cada operadora seja contatado para que os esclarecimentos devidos possam ser fornecidos.

13. INDISPONIBILIDADE DO PORTAL AUTORIZADOR

Os serviços de conectividade StarTISS possuem um altíssimo grau de disponibilidade.

No entanto, podem ocorrer indisponibilidades pontuais no Portal Autorizador, ocasionadas por fatores não controlados pela Tempro ou em função de paradas programadas, visando a manutenção ou a melhoria da performance do Portal Autorizador.

No entanto, como falhas no acesso ao Portal Autorizador também podem ser ocasionadas por instabilidades ou quedas no link de acesso à Internet do prestador, antes de relatar à Tempro qualquer problema, o prestador deverá verificar se o seu acesso à Internet está funcionando normalmente.

Caso o seu link de acesso à Internet esteja funcionando normalmente, o prestador deverá seguir os seguintes passos:

- Entrar em contato com a Central de Atendimento da Tempro e informar a indisponibilidade observada.
- Solicitar a identificação do beneficiário através da apresentação de um documento de identidade com foto e da carteira da operadora.
- Mediante a apresentação dos referidos documentos, realizar o atendimento do beneficiário, preenchendo manualmente as guias fornecidas pela operadora.

OBSERVAÇÃO: O contato telefônico com a Central de Atendimento da Tempro só será possível de 2ª a 6ª feira (das 08:00 às 17:00 horas) e aos sábados (das 08:00 às 12:00 horas). Qualquer indisponibilidade detectada pelo prestador fora desses horários deverá ser informada à Tempro através de web ticket, conforme o descrito no item **13.3** desse manual.

14. USO DO APLICATIVO mySUITE

A disponibilização do aplicativo **mySuite** aos clientes da Tempro tem por principais finalidades oferecer um canal alternativo de comunicação com o nosso suporte técnico e permitir o monitoramento e o aperfeiçoamento dos nossos processos de atendimento.

Mais completo e eficaz se comparado com outros canais de comunicação mais tradicionais (como o telefone, por exemplo), o aplicativo **mySuite** além de possibilitar o registro de todas as interações ocorridas com o nosso suporte, permite ainda que sejam anexados documentos e imagens que agilizam em muito a análise e a resolução de eventuais problemas.

14.1. Cadastro

Para que possa utilizar o aplicativo **mySuite**, no primeiro acesso o prestador deverá efetuar um rápido cadastro, conforme o mostrado abaixo:

- Clique no botão na parte superior direita do Portal Autorizador ou acesse o link www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php ;
- Na página de **Login**, clique no link **Desejo me cadastrar**;
- No formulário, preencha e confirme o seu e-mail e a sua senha;
- Informe um e-mail alternativo;
- Para finalizar, clique no botão **Gravar**.

14.2. Iniciando uma sessão de *web chat*

Para iniciar uma sessão de *web chat*, execute os seguintes passos:

- Na página de **Login**, digite o seu e-mail, a sua senha e clique no botão **Entrar**;
- Na página principal do aplicativo **mySuite**, clique no botão

;
- Na caixa que aparece a seguir, selecione o setor para o qual deseja solicitar suporte técnico e clique no botão "**Solicitar Atendimento**" e inicie a sua sessão de chat com o atendente da Tempro.

14.3. Criando e visualizando *web tickets*

Para registrar uma solicitação de suporte técnico através de um ticket de atendimento (*web ticket*), execute os seguintes passos:

- Na página de **Login**, digite o seu e-mail, a sua senha e clique no botão **Entrar**;
- Na página principal do aplicativo **mySuite**, clique no botão
;
- Se ainda não tiver nenhum ticket associado ao seu login, clique "**OK**" na caixa de mensagem que aparece a seguir;
- Se desejar visualizar o andamento de um ticket já aberto anteriormente, basta dar um clique duplo sobre o mesmo no painel **Listagem de Tickets** para que o histórico do ticket seja mostrado;
- Se desejar criar um novo ticket de atendimento, no painel **Listagem de Tickets**, clique no botão "**Novo ticket**" e siga os seguintes passos:
    - No painel que se abrirá (**Inserindo um Novo Ticket**) que se abrirá a seguir, insira no campo **Titulo** uma sentença que possa identificar ou resumir o problema;
    - No campo **Setor**, clique na seta à direita e selecione a opção "**Suporte Autorizador Web**".
    - O campo **Categoria** pode ser deixado em branco;
    - No campo **Msg**, descreva com detalhes a sua solicitação ou o erro exibido na utilização do serviço em questão. Se necessário, você poderá anexar arquivos ou links à sua mensagem, utilizando os botões disponíveis no canto inferior esquerdo do painel;
    - Para finalizar e enviar o seu *web ticket*, clique no botão **Gravar Ticket**.
    - A resposta do *web ticket* será enviada como mensagem para o e-mail cadastrado.

15. LISTAGEM DE CRÍTICAS "NÃO AUTORIZADAS"

A não autorização de procedimentos pelo Portal Autorizador pode gerar as seguintes mensagens:

CÓDIGO	MENSAGEM	AÇÃO A SER TOMADA PELO PRESTADOR
1001	Numero da carteira invalido	O Beneficiário não foi reconhecido como válido. Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora.
1004	Solicitação anterior a inclusão do Beneficiário	O Beneficiário é novo e o seu plano ainda não foi registrado na Operadora. Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
1006	Atendimento após o desligamento do Beneficiário	O plano do Beneficiário não se encontra ativo na Operadora. Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
1009	É necessário que o beneficiário compareça a operadora	O Beneficiário deve procurar a Operadora.
1017	Data de validade da carteira vencida	Orientar o beneficiário a entrar em contato com o RH ou com a Operadora.
1213	CBO-S (especialidade) inválido	Preencher o campo CBOS com um código válido.
1215	Credenciado fora da abrangência geográfica do plano	Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
1411	Solicitante não informado	Preencher o(s) campo(s) referentes ao Contratado Solicitante e/ou ao Profissional Solicitante.
1416	Solicitante não cadastrado	O procedimento informado não foi reconhecido como válido. Contatar a Operadora e verificar o cadastramento do prestador.
1422	Especialidade não cadastrada para o Prestador Executante	Contatar a área de credenciamento da Operadora.
1423	Quantidade solicitada acima da quantidade permitida	O procedimento não pode ser autorizado devido à quantidade solicitada pelo prestador.
1801	Procedimento inválido	O procedimento informado não foi reconhecido como válido. Contatar a Operadora e verificar o cadastramento do prestador.
1802	Procedimento incompatível com o sexo do beneficiário	O procedimento solicitado pelo prestador não é compatível com o sexo do Beneficiário.

CÓDIGO	MENSAGEM	AÇÃO A SER TOMADA PELO PRESTADOR
1806	Quantidade do procedimento deve ser maior que zero	Retificar a quantidade de procedimentos solicitada.
9904	Prestador não está habilitado como executante	Contatar a área de credenciamento da Operadora.
9905	Prestador Executante inativo na data do evento	Contatar a área de credenciamento da Operadora.
9908	CBO-S (especialidade) tem preenchimento obrigatório	Preencher o campo CBOS.
9913	O Prestador Executante não atende a rede coberta pelo plano do Beneficiário	Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
9914	O Prestador Executante não realiza o procedimento na rede coberta pelo plano do Beneficiário	Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
9915	O Beneficiário está em carência para consultas (clinicas e consultórios)	Confirmar o prazo de carência no verso da carteira do Beneficiário
9916	O procedimento exige guia específica	O Beneficiário deve providenciar junto à Operadora a autorização do procedimento solicitado.
9917	O Beneficiário está em carência para procedimentos (Laboratório)	Confirmar o prazo de carência no verso da carteira do Beneficiário
9918	Códigos de procedimentos repetidos no preenchimento da guia	Repetir a solicitação de autorização, incluindo o procedimento uma única vez e alterando-se a quantidade do mesmo para o no. desejado.
9919	Procedimento não negociado para o prestador neste endereço	Contatar a área de credenciamento da Operadora.
9920	Consulta com quantidade superior a 1 (um)	Retificar a quantidade de consultas solicitada.
9921	Empresa não pode realizar o procedimento neste prestador	Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
9222	Procedimento deve ser justificado junto a operadora	O Beneficiário deve contatar a Operadora e obter a aprovação desta para o procedimento solicitado.